

## সিটিজেন চার্টার

উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস, কুষ্টিয়া সদর, কুষ্টিয়া

### ১. ভিশন ও মিশন(Vision & Mission)

**Vision:** উপজেলার শিক্ষার স্তরে বিশ্বমানের শিক্ষা নিশ্চিত করা

**Mission:** জাতীয় লক্ষ্য উদ্দেশ্যের পরিপূরক আধুনিক প্রযুক্তিনির্ভর, সমতাভিত্তিক, মানবিক, সামাজিক ও নৈতিক গুণসম্পন্ন জ্ঞানী, দক্ষ, যুক্তিবাদী, সৃজনশীল, বিজ্ঞানমনস্ক, দেশপ্রেমিক, দক্ষ জনশক্তি তৈরির লক্ষ্যে নিবিড় একাডেমিক সুপারভিশন এবং শিক্ষকদের জন্য কার্যকর প্রশিক্ষণ।

### ২. প্রতিশ্রুত সেবাসমূহ

#### ২.১) নাগরিক সেবাসমূহ:

| ০১     | ০২        | ০৩                         | ০৪                   | ০৫                                           | ০৬                                     | ০৭                                                                                     | ০৮                                                                                 |
|--------|-----------|----------------------------|----------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| ক্রমিক | সেবার নাম | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময় | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নাম সহ কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল |

|       |                                                             |                                                                                                            |                                                                                                      |                                                               |               |                                                                                               |                                                          |
|-------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| ২.১.১ | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার বরাবর দাখিলকৃত অভিযোগের তদন্ত | উদ্বৃত্তন কর্তৃপক্ষের আরোপিত শর্ত প্রতিপালন ও নির্দেশনা অনুযায়ী নির্ধারিত তারিখ/সময়সীমার মধ্যে           | অভিযোগকারীর পূর্ণ পরিচিতি (মোবাইল নম্বর সহ) সুনির্দিষ্টভাবে অভিযোগ দাখিল ও তদন্তকাজে সহযোগিতা প্রদান | www.<br>dshe.gov.bd<br>এবং<br>seo.kushtiasadar.kushtia.gov.bd | প্রয়োজ্য নহে | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার ও দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা/কর্মচারী<br><br>ফোন:<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫ | জেলা শিক্ষা অফিস, কুষ্টিয়া                              |
| ২.১.২ | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিস থেকে তথ্য সরবরাহ                | সংরক্ষিত/সংগৃহীত তথ্য হলে তাৎক্ষণিক এবং মাঠপর্যায় থেকে সংগ্রহের প্রয়োজন হলে নূন্যতম ০১ কার্যদিবসের মধ্যে | নির্ধারিত ফরমে সুনির্দিষ্টভাবে তথ্য প্রাপ্তির জন্য আবেদন দাখিল করা                                   | ঐ                                                             | ঐ             | ঐ                                                                                             | ঐ                                                        |
| ২.১.৩ | সাপ্তাহিক গণশুনানী                                          | সপ্তাহের প্রতি বুধবার                                                                                      | আলোচিত বিষয়ের উপর নির্ভরশীল                                                                         | ঐ                                                             | ঐ             | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br><br>ফোন: ফোন:<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫                                 | ঐ                                                        |
| ২.১.৪ | তথ্য অধিকার আইনে তথ্য প্রদান                                | নির্দেশনা অনুযায়ী নির্ধারিত তারিখ ও সময়সীমার মধ্যে                                                       | কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফর্ম ও আরোপিত শর্ত প্রতিপালন                                                     | ঐ                                                             | ঐ             | সহকারী উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br><br>ফোন:<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫                               | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br><br>ফোন:<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫ |

২.২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাসমূহ:

| ০১     | ০২                                                                                     | ০৩                                                                                                                  | ০৪                                                                                                   | ০৫                                           | ০৬                                     | ০৭                                                                                     | ০৮                                                                                 |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| ক্রমিক | সেবার নাম                                                                              | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়                                                                                          | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                                                                                 | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে) | শাখার নাম সহ কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল |
| ২.২.১  | বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের অনুমতি/স্বীকৃতি নবায়ন বিষয়ে পরিদর্শন প্রতিবেদন অগ্রায়ন | পত্র প্রাপ্তির ০৭(সাত) দিনের মধ্যে পরিদর্শন সম্পন্ন করা এবং পরবর্তী ০৩(তিন) দিনের মধ্যে পরিদর্শন প্রতিবেদন অগ্রায়ন | কর্তৃপক্ষ নির্ধারিত ফর্ম এবং আরোপিত শর্ত প্রতিপালন ও পরিদর্শন কর্মকর্তাকে তথ্য দিয়ে সহযোগিতা প্রদান | সংশ্লিষ্ট বোর্ডের website ও dshe.gov.bd      | প্রযোজ্য নহে                           | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫                                           | জেলা শিক্ষা অফিসার, কুষ্টিয়া                                                      |
| ২.২.২  | শ্রেণী শাখা খোলার বিষয়ে পরিদর্শন প্রতিবেদন অগ্রায়ন                                   | ঐ                                                                                                                   | ঐ                                                                                                    | ঐ                                            | ঐ                                      | ঐ                                                                                      | ঐ                                                                                  |
| ২.২.৩  | উর্দ্বতন কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নির্দেশিত তদন্ত প্রতিবেদন অগ্রায়ন                           | ঐ                                                                                                                   | ঐ                                                                                                    | ঐ                                            | ঐ                                      | ঐ                                                                                      | ঐ                                                                                  |
| ২.২.৪  | শিক্ষা প্রতিষ্ঠান এমপিওভুক্তির আবেদন অগ্রায়ন                                          | তারিফনিক অথবা উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের দেয়া                                                                            | উর্দ্বতন কর্তৃপক্ষের আরোপিত শর্ত প্রতিপালনপূর্বক আবেদন                                               | www.emis.gov.bd                              | ঐ                                      | ঐ                                                                                      | ঐ                                                                                  |

|        |                                                                                                                           |                                                                                                              |                                                       |                                         |              |                                              |                              |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------|----------------------------------------------|------------------------------|
|        |                                                                                                                           | সময়সীমার মধ্যে                                                                                              | দাখিল করা                                             |                                         |              |                                              |                              |
| ২.২.৫  | শিক্ষক/শিক্ষিকা ও কর্মচারীদের এমপিও সংক্রান্ত আবেদন অগ্রায়ন                                                              | তিন কর্মদিবসের মধ্যে যাচাইবাছাই সম্পন্ন করে উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর প্রেরণ নিশ্চিত করা হয়                  | বিধি মোতাবেক প্রয়োজনীয় প্রমাণপত্রসহ আবেদন দাখিল করা | ঐ                                       | ঐ            | ঐ                                            | ঐ                            |
| ২.২.৬  | টাইম স্কেল ও উচ্চতর স্কেল সংক্রান্ত আবেদন অগ্রায়ন                                                                        | ঐ                                                                                                            | ঐ                                                     | ঐ                                       | ঐ            | ঐ                                            | ঐ                            |
| ২.২.৭  | কার্যনির্বাহী কমিটিবিহীন শিক্ষা প্রতিষ্ঠানের আর্থিক দায়িত্ব সম্পাদন                                                      | প্রযোজ্য নয়                                                                                                 | প্রযোজ্য নয়                                          | প্রযোজ্য নয়                            | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয়                                 | প্রযোজ্য নয়                 |
| ২.২.৮  | অডিট আপত্তির ব্রডশীট জবাব মন্তব্যসহ অগ্রায়ন                                                                              | প্রযোজ্য নয়                                                                                                 | প্রযোজ্য নয়                                          | প্রযোজ্য নয়                            | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয়                                 | প্রযোজ্য নয়                 |
| ২.২.৯  | জেলা পর্যায়ের কমিটিতে সদস্য মনোনয়ন                                                                                      | প্রযোজ্য নয়                                                                                                 | প্রযোজ্য নয়                                          | প্রযোজ্য নয়                            | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয়                                 | প্রযোজ্য নয়                 |
| ২.২.১০ | এড-হক কমিটিতে শিক্ষক প্রতিনিধি মনোনয়ন                                                                                    | প্রযোজ্য নয়                                                                                                 | প্রযোজ্য নয়                                          | প্রযোজ্য নয়                            | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয়                                 | প্রযোজ্য নয়                 |
| ২.২.১১ | উপজেলার মাধ্যমিক/উচ্চ মাধ্যমিক/উচ্চশিক্ষা সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য/উপাত্ত সংগ্রহ, সংরক্ষণ ও উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর সরবরাহ | প্রতি শিক্ষাবর্ষে কমপক্ষে ২ বার (১৫ মার্চ ও ১৫ অক্টোবর) হালনাগাদ তথ্যসহ সংরক্ষণ ও সরবরাহ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) | কর্তৃপক্ষ নির্দেশিত সুনির্দিষ্ট তথ্য ছক               | কর্তৃপক্ষ কর্তৃক সরবরাহকৃত ফরম অনুযায়ী | ঐ            | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫ | জেলা শিক্ষা অফিসার,কুষ্টিয়া |
| ২.২.১২ | উপজেলা কমিটির বিভিন্ন সভার সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন                                                                           | পরবর্তী সভার পূর্বে সুবিধাজনক সময়ে/                                                                         | সভার কার্যবিবরণীসহ সিদ্ধান্তের অনুলিপি                | কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক           | ঐ            | ঐ                                            | ঐ                            |

|        |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |                          |              |                                           |                               |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------|-------------------------------------------|-------------------------------|
|        |                                                                                           | কার্যবিবরণীতে উল্লিখিত সময়সীমার মধ্যে                                                                                                                                                                                             |                                                                     |                          |              |                                           |                               |
| ২.২.১৩ | শিক্ষা প্রতিষ্ঠান মনিটরিং রিপোর্ট প্রদান                                                  | প্রতি মাসের ৩০ তারিখের মধ্যে                                                                                                                                                                                                       | প্রতি মাসের ৫ তারিখের মধ্যে পূর্ববর্তী মাসের মনিটরিং রিপোর্ট প্রেরণ | মাউশিরwebsite            | ঐ            | ঐ                                         | ঐ                             |
| ২.২.১৪ | এস.এস.সি/দাখিল এবং জে.এস.সি/জে.ডি.সি পরীক্ষার ফলাফল সংগ্রহ সংরক্ষণ ও সরবরাহ               | সংশ্লিষ্ট শিক্ষাবোর্ড কর্তৃক পরীক্ষার ফলাফল প্রকাশিত হওয়ার পর বিভিন্ন কেন্দ্র হতে সংগ্রহপূর্বক তাৎক্ষণিক প্রদান                                                                                                                   | কাজ্জিত ফরম্যাট                                                     | সংশ্লিষ্ট বোর্ডেরwebsite | প্রযোজ্য নহে | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার ০২৪৭৭৭৮২৪৮৫ | জেলা শিক্ষা অফিসার, কুষ্টিয়া |
| ২.২.১৫ | এনটিআরসিএ কর্তৃপক্ষ পরিচালিত শিক্ষক নিবন্ধন পরীক্ষা অনুষ্ঠানে সহায়তা ও সার্টিফিকেট বিতরণ | প্রযোজ্য নয়                                                                                                                                                                                                                       | প্রযোজ্য নয়                                                        | প্রযোজ্য নয়             | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয়                              | প্রযোজ্য নয়                  |
| ২.২.১৬ | বিনামূল্যে পাঠ্যপুস্তক বিতরণসংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহ, সংরক্ষণ, সরবরাহ ও মনিটরিং              | প্রতিবছর ১৫ মার্চের মধ্যে পরবর্তী বছরের চাহিদা সংগ্রহ/সরবরাহ, ৩১ ডিসেম্বরের মধ্যে প্রতিষ্ঠান পর্যায়ে এবং ০১ জানুয়ারীতে শিক্ষার্থীদের মাঝে পাঠ্যপুস্তক বিতরণ (প্রাপ্তি সাপেক্ষ) করা হয় এবং এ সংক্রান্ত তথ্য তাৎক্ষণিক প্রদান করা | উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের আরোপিত শর্ত অনুযায়ী                           | NCTB ও মাউশির website    | ঐ            | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার ০২৪৭৭৭৮২৪৮৫ | জেলা শিক্ষা অফিসার, কুষ্টিয়া |

|        |                                                                                     |                                                                            |                                         |                                          |              |                                                                                                       |                                  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
|        |                                                                                     | হয়।                                                                       |                                         |                                          |              |                                                                                                       |                                  |
| ২.২.১৭ | বেসরকারি শিক্ষা প্রতিষ্ঠানে শিক্ষক/কর্মচারী নিয়োগে ডিজি মহোদয়ের প্রতিনিধি মনোনয়ন | প্রযোজ্য নয়                                                               | প্রযোজ্য নয়                            | প্রযোজ্য নয়                             | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয়                                                                                          | প্রযোজ্য নয়                     |
| ২.২.১৮ | উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ হতে প্রাপ্ত নির্দেশনা মাঠ পর্যায়ে অবহিত করণ                     | নির্দেশনার উল্লিখিত নির্ধারিত সময়সীমা অথবা তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা নেওয়া হয়। | নির্দেশনা অনুযায়ী                      | কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক            | ঐ            | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>সহকারী উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার,<br>উপজেলা একাডেমিক সুপারভাইজার | জেলা শিক্ষা<br>অফিসার, কুষ্টিয়া |
| ২.২.১৯ | প্রাথমিক/জুনিয়র বৃত্তি/জেএসসি বৃত্তি স্থানান্তর আদেশ/বৃত্তি বিলে প্রতীক্ষাকর       | প্রযোজ্য নয়                                                               | প্রযোজ্য নয়                            | প্রযোজ্য নয়                             | প্রযোজ্য নয় | প্রযোজ্য নয়                                                                                          | প্রযোজ্য নয়                     |
| ২.২.২০ | সহপাঠক্রমিক কার্যক্রম বাস্তবায়ন                                                    | সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা অনুযায়ী নির্ধারিত তারিখ/সময়সীমার মধ্যে   | নির্দেশনা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় কাগজপত্র | সংশ্লিষ্ট দপ্তর সমূহের<br><b>website</b> | ঐ            | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫                                                          | জেলা শিক্ষা<br>অফিসার, কুষ্টিয়া |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

|        |                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                    |                                                                              |              |                                              |                                  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------|----------------------------------|
|        |                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                    |                                                                              |              |                                              |                                  |
| ২.২.২১ | উপবৃত্তি কার্যক্রম মনিটরিং                                                                            | ১৫ জুলাইয়ের মধ্যে<br>জানুয়ারি-জুন ১৫<br>জানুয়ারির মধ্যে জুলাই-<br>ডিসেম্বর মাসের মধ্যে<br>উপবৃত্তি বিতরণ নিশ্চিত<br>করা (বরাদ্দ প্রাপ্তি<br>সাপেক্ষে) | নীতিমালা ও নির্দেশনা<br>অনুযায়ী                                                                                                   | সংশ্লিষ্ট<br>প্রকল্পের<br><b>website</b><br>ও উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা<br>অফিস | প্রযোজ্য নহে | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫ | জেলা শিক্ষা<br>অফিসার, কুষ্টিয়া |
| ২.২.২২ | মানসন্মত শিক্ষা বিষয়ক<br>জেলা কমিটির সভায়<br>অংশগ্রহণ/সিদ্ধান্ত বাস্তবায়ন                          | সভার সিদ্ধান্ত অনুযায়ী<br>নির্ধারিত সময়সীমার<br>মধ্যে                                                                                                  | সভার নোটিশ ও<br>কার্যবিবরণীর কপি                                                                                                   | কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা<br>মোতাবেক                                             | ঐ            | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫ | জেলা শিক্ষা<br>অফিসার, কুষ্টিয়া |
| ২.২.২৩ | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা<br>অফিসের মাসিক/ ত্রৈমাসিক<br>সমন্বয় সভা                                      | নির্ধারিত তারিখে সভার<br>আহ্বান ও সভা অনুষ্ঠান                                                                                                           | প্রতি মাসের ২য় সোমবার<br>সভা করা হয় এবং সভা<br>অনুষ্ঠানের পর ০৩<br>কর্মদিবসের মধ্যে<br>সিদ্ধান্তসহ কার্যবিবরণী<br>সরবরাহ করা হয় | ঐ                                                                            | ঐ            | ঐ                                            | ঐ                                |
| ২.২.২৪ | প্রশিক্ষণের জন্য<br>শিক্ষক/কর্মচারী<br>নির্বাচন/মনোনয়ন ও<br>প্রশিক্ষণ/কর্মশালা<br>বাস্তবায়ন/মনিটরিং | প্রশিক্ষণদাতা<br>প্রকল্প/প্রতিষ্ঠানের<br>আরোপিত শর্ত প্রতিপালন                                                                                           | নির্দেশনা অনুযায়ী<br>নির্ধারিত<br>তারিখ/সময়সীমার মধ্যে                                                                           | সংশ্লিষ্ট<br>দপ্তরের<br><b>website</b>                                       | ঐ            | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫ | জেলা শিক্ষা<br>অফিসার, কুষ্টিয়া |
| ২.২.২৫ | পিবিএম/সিএ ও শিক্ষাক্রম                                                                               | নির্দেশনা অনুযায়ী<br>নির্ধারিত                                                                                                                          | কর্তৃপক্ষ আরোপিত শর্ত ও                                                                                                            | সংশ্লিষ্ট                                                                    | ঐ            | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার                | জেলা শিক্ষা                      |

|        |                                                                               |                                                    |                                   |                                                                                         |   |                                              |                                  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------|----------------------------------|
|        | বাস্তবায়ন ও মনিটরিং                                                          | তারিখ/সময়সীমার মধ্যে                              | ছক                                | প্রকল্পের<br><b>website,</b><br>মাউশির<br><b>website ও</b><br><b>deo.kushtia.gov.bd</b> |   | ০২৪৭৭৭৮২৪৮৫                                  | অফিসার, কুষ্টিয়া                |
| ২.২.২৬ | উপজেলা পর্যায়ে পরীক্ষার ফলাফল পর্যালোচনা সভা                                 | পরীক্ষার ফলাফল প্রকাশের পর একমাসের মধ্যে           | নির্ধারিত ছক                      | সংশ্লিষ্ট<br>কর্তৃপক্ষের<br><b>website</b>                                              | ঐ | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫ | জেলা শিক্ষা<br>অফিসার, কুষ্টিয়া |
| ২.২.২৭ | ই-সেবা, ই-ফাইলিং ও মোবাইল অ্যাপস এর মাধ্যমে মাল্টিমিডিয়া ক্লাসের তথ্য প্রেরণ | নির্দেশনা অনুযায়ী নির্ধারিত তারিখ/সময়সীমার মধ্যে | কর্তৃপক্ষ আরোপিত শর্ত ও নির্দেশনা | কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক                                                           | ঐ | ঐ                                            | ঐ                                |
| ২.২.২৮ | তাৎক্ষণিক পরিদর্শন প্রতিবেদন দাখিল                                            | তাৎক্ষণিক পরিদর্শন                                 | কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক     | ঐ                                                                                       | ঐ | ঐ                                            | ঐ                                |
| ২.২.২৯ | ইন হাউজ প্রশিক্ষণ                                                             | কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক                      | ঐ                                 | ঐ                                                                                       | ঐ | ঐ                                            | ঐ                                |

|        |                                                                                                             |                               |                               |                               |              |                                              |                                  |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------|----------------------------------------------|----------------------------------|
| ২.২.৩০ | অটিজম, পথশিশু ও বিশেষ চাহিদা সম্পন্ন শিশু, সড়ক দুর্ঘটনা, ভূমিকম্প, অগ্নিকান্ড, বাল্যবিবাহ, মাদক, জঙ্গীবাদ, | কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক | কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক | কর্তৃপক্ষের নির্দেশনা মোতাবেক | প্রযোজ্য নহে | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫ | জেলা শিক্ষা<br>অফিসার, কুষ্টিয়া |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------|----------------------------------------------|----------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                 |   |   |   |   |   |   |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
|        | মোবাইল ফোনের অপব্যবহার<br>ইত্যাদি বিষয়ে সচেতনতা সৃষ্টি                                                                                                         |   |   |   |   |   |   |
| ২.২.৩১ | শ্রেণিকার্যক্রমকে শিক্ষার্থী বান্ধব<br>করা, শিক্ষা উপকরণের ব্যবহার<br>নিশ্চিতকরণ, ক্লাস্টারভিত্তিক<br>পরিদর্শন, নৈতিক শিক্ষা,<br>পরিষ্কার পরিচ্ছন্নতা কার্যক্রম | ঐ | ঐ | ঐ | ঐ | ঐ | ঐ |
| ২.২.৩২ | জাতীয় দিবস সমূহ উদযাপন                                                                                                                                         | ঐ | ঐ | ঐ | ঐ | ঐ | ঐ |

## ২.৩) অভ্যন্তরীণ সেবাসমূহ:

| ০১     | ০২                                             | ০৩                                         | ০৪                                     | ০৫                                              | ০৬                                              | ০৭                                                                                           | ০৮                                                                                                      |
|--------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ক্রমিক | সেবার নাম                                      | সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ<br>সময়              | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র                   | প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন<br>ফরম প্রাপ্তিস্থান | সেবামূল্য এবং<br>পরিশোধ<br>পদ্ধতি (যদি<br>থাকে) | শাখার নাম সহ কর্মকর্তার পদবি, রুম<br>নম্বর, জেলা/ উপজেলার কোড,<br>অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল | উর্ধ্বতন<br>কর্মকর্তার<br>পদবি, রুম নম্বর,<br>জেলা/উপজেলার<br>কোডসহ<br>অফিসিয়াল<br>টেলিফোন ও<br>ই-মেইল |
| ২.৩.১  | উপজেলা শিক্ষা অফিসের<br>আয়ন ব্যয়ন কর্মকর্তার | অর্থ উত্তোলন করে ঐ<br>দিনেই নির্ধারিত খাতে | নির্দিষ্ট ছক ও বিল<br>ভাউচার দাখিল করা | মাউশির<br><b>website</b> ও                      | প্রযোজ্য নহে                                    | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>ও দায়িত্বপ্রাপ্ত হিসাবরক্ষক                                | জেলা শিক্ষা<br>অফিসার,কুষ্টিয়া                                                                         |

|       |                                                                                                      |                                                                                                                  |                                                  |                                              |   |                                              |                                  |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|---|----------------------------------------------|----------------------------------|
|       | দায়িত্ব পালন                                                                                        | ব্যয় নির্বাহ/প্রাপকের<br>অনুকূলে প্রেরণ নিশ্চিত<br>করা হয়।                                                     |                                                  | deo.kushtia.gov.bd                           |   |                                              |                                  |
| ২.৩.২ | উপজেলা পর্যায়ের<br>কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>গোপনীয় প্রতিবেদন<br>প্রদান/অগ্রায়ণ                    | ১৫ ফেব্রুয়ারি তারিখে<br>মধ্যে প্রতিবেদন প্রদান/<br>প্রতিস্বাক্ষরের জন্য<br>উর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষ বরাবর<br>অগ্রায়ন | নির্দিষ্ট ছক ও<br>প্রয়োজনীয় প্রমানক            | ঐ                                            | ঐ | উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার<br>০২৪৭৭৭৮২৪৮৫ | জেলা শিক্ষা<br>অফিসার, কুষ্টিয়া |
| ২.৩.৩ | উপজেলা অফিসের<br>কর্মকর্তা কর্মচারীদের<br>ভ্রমণ ভাতা/বিনোদন<br>ভাতা অনুমোদন/অগ্রায়ন                 | বিল দাখিলের তারিখেই<br>প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা<br>নেওয়া হয়।                                                       | নির্দিষ্ট ছক ও<br>প্রয়োজনীয় প্রমানক            | ঐ                                            | ঐ | ঐ                                            | ঐ                                |
| ২.৩.৪ | উপজেলা অফিসের<br>কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>ভ্রমণ ভাতা ছুটি<br>অনুমোদন/ছুটি মঞ্জুরির<br>আবেদন অগ্রায়ন | তাৎক্ষণিক ছুটি<br>অনুমোদন/তিন<br>কার্যদিবসের মধ্যে ছুটি<br>মঞ্জুরীর আবেদন<br>অগ্রায়ন (প্রযোজ্য<br>ক্ষেত্রে)     | নির্দিষ্ট ছক ও<br>প্রয়োজনীয় প্রমানক            | ঐ                                            | ঐ | ঐ                                            | ঐ                                |
| ২.৩.৫ | উপজেলা অফিসের<br>কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>বদলির প্রস্তাব উর্ধ্বতন<br>কর্তৃপক্ষের বরাবর<br>অগ্রায়ন   | তাৎক্ষণিক অথবা<br>পরবর্তী ০৩ কর্মদিবসের<br>মধ্যে আবেদন অগ্রায়ন<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)                           | নীতিমালা অনুসরণপূর্বক<br>নির্ধারিত ফরমে<br>আবেদন | মাউশির<br>website<br>ও<br>deo.kushtia.gov.bd | ঐ | ঐ                                            | ঐ                                |
| ২.৩.৬ | উপজেলা অফিসের<br>কর্মকর্তা/কর্মচারীদের                                                               | আবেদন দাখিলের<br>দিনেই পরবর্তী ব্যবস্থা                                                                          | নীতিমালা অনুসরণপূর্বক<br>নির্ধারিত ফরম ও         | website                                      | ঐ | ঐ                                            | ঐ                                |

|       |                                                                                                                                                            |                                                                                                                             |                                                   |                                              |   |   |   |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|---|---|---|
|       | অবসর গ্রহণ মঞ্জুরী<br>সংক্রান্ত আবেদন অগ্রায়ন                                                                                                             | নেওয়া হয়।                                                                                                                 | প্রয়োজনীয় প্রমানকসহ<br>আবেদন                    | ও<br>deo.kushtia.gov.bd                      |   |   |   |
| ২.৩.৭ | উপজেলা অফিসের<br>কর্মচারীদের দক্ষতা সীমা<br>অতিক্রমের অনুমতি<br>প্রদান এবং<br>কর্মকর্তা/কর্মচারীদের<br>সাধারণ ভবিষ্যৎ<br>তহবিলের অগ্রিম<br>মঞ্জুর/অগ্রায়ন | আবেদন দাখিলের<br>দিনেই অগ্রীম<br>মঞ্জুর/অগ্রীম মঞ্জুরীর<br>আবেদন অগ্রায়ন<br>(প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) এর<br>ব্যবস্থা নেওয়া হয়। | নির্ধারিত ফরম ও<br>প্রয়োজনীয় প্রমানকসহ<br>আবেদন | মাউশির<br>website<br>ও<br>deo.kushtia.gov.bd | ঐ | ঐ | ঐ |

৩) অধীনস্থ প্রতিষ্ঠানসমূহের সিটিজেন চার্টারের লিংকঃ প্রযোজ্য নহে

৪) সেবা প্রার্থীদের নিকট আমাদের প্রত্যাশাঃ

ক্রমিক নং কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়

- ০১ স্বয়ংসম্পূর্ণ আবেদন জমা প্রদান
- ০২ স্বাক্ষরের সময় নির্ধারিত সময়ে উপস্থিত হওয়া
- ০৩ অনাবশ্যক ফোন বা তদবির না করা

**৫) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS)০৪**

অফিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা (GRS সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন। তার কাছ থেকে সমাধান পাওয়া না গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন।

| ক্র | কখন যোগাযোগ করবেন                                                 | কার সংগে যোগাযোগ                  | যোগাযোগের ঠিকানা                                                                                                                                                 | নিষ্পত্তির সময়সীমা |
|-----|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| ১.  | দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে                  | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক) | জেলা শিক্ষা অফিসার,কুষ্টিয়া<br>Phone- ০২৪৭৭৭৮২৯৫৭<br>ইমেইল-deo_kushtia@yahoo.com<br>ওয়েব- deo.kushtia.gov.bd                                                   | ৩০ কর্ম দিবস        |
| ২.  | অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে | আপিল কর্মকর্তা                    | উপপরিচালক,মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা ,<br>খুলনা অঞ্চল,খুলনা।<br>Phone- ০২৪৭৭৭০৩৪৯৯<br>ইমেইল-<br>director.dshekln@gmail.com<br>ওয়েব-<br>www.dshedir.khulnadiv.gov.bd | ২০ কর্ম দিবস        |
| ৩   | আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে             |                                   | মহাপরিচালক, মাধ্যমিক ও উচ্চ শিক্ষা অধিদপ্তর<br>বাংলাদেশ, ঢাকা।<br>ফোন (অফিস) ০২-৪১০৫৩৭৭৪                                                                         | ৬০ কর্ম দিবস        |

|  |  |  |                                                                                     |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | ওয়েব: <a href="http://www.dshe.gov.bd">www.dshe.gov.bd</a><br>dg@dshe.gov.bd (PA)- |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------|--|

সনদে বর্ণিত যে কোন সেবা বা সেবা প্রাপ্তি সংক্রান্ত যে কোন অভিযোগ/পরামর্শ উপজেলা মাধ্যমিক শিক্ষা অফিসার/কুষ্টিয়া সদর, কুষ্টিয়া বরাবর ডাক/ই-মেইল যোগে অবহিত করার জন্য অনুরোধ করা হলো। প্রয়োজনে অভিযোগকারীর পরিচয় গোপন রাখা হবে।

ই-মেইল : [useo\\_kushtiasadar@yahoo.com](mailto:useo_kushtiasadar@yahoo.com)